

MODELO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA  
DESDE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE COLOMBIATOURS.TRAVEL

MARIANA GARCÍA MORENO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA  
2019

MODELO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA  
DESDE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE COLOMBIATOURS.TRAVEL

MARIANA GARCÍA MORENO

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS

ARMANDO ESTRADA SANCHEZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES  
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE  
PEREIRA

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado con todo el amor del mundo a Dios por haberme dado la vida y guiar mis pasos, por llenarme de bendiciones cada día, por haberme puesto en el lugar correcto y en esta carrera que me llevará a ser una profesional; a mi familia que son el motor de mi vida, quienes con su amor, paciencia, apoyo y esfuerzo durante estos años me ayudaron e hicieron todo lo posible por verme llegar a la meta y quienes sin duda alguna fueron una parte indispensable para cumplir este sueño tan importante en mi vida.

*Mariana García Moreno*

## **AGRACEDIMIENTOS**

Quiero agradecer a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi carrera, a mi familia por su apoyo y esfuerzo, a los profesores de Administración de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira por aportar conocimientos valiosos para mi vida profesional, a mi docente guía Armando Estrada y a todo el equipo administrativo de ColombiaTours.Travel quienes con su conocimiento facilitaron el camino para finalizar con éxito. Sin ellos, no hubiera sido posible realizar este trabajo.

*Mariana García Moreno*

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS .....	8
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
4. MARCO REFERENCIAL .....	9
4.1 MARCO TEÓRICO.....	9
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	11
4.3 MARCO LEGAL .....	13
5. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL MODELO FINANCIERO ACTUAL .....	15
6. LISTA DE ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO FINANCIERO .....	16
7. POLÍTICAS DEL PROCESO FINANCIERO.....	19
8. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DEL PROCESO FINANCIERO .....	20
9. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	22
BIBLIOGRAFÍA.....	23
ANEXOS .....	25

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado desarrollado en ColombiaTours.travel, startup del sector turístico con 5 años de trayectoria, la cual ofrece un ecosistema digital en el que se integran consumidores finales, operadores turísticos, travel agents<sup>1</sup> y agencias de viajes con el fin de ofrecer servicios de tours personalizados en Colombia a viajeros extranjeros y nacionales.

Clasificada según la ley 590 del 10 de junio de 2000 como pequeña empresa, cuenta con diversos procesos administrativos gestionados a través de las herramientas especializadas creadas por la empresa y destinadas para tal fin; a pesar de contar con dichos recursos tecnológicos, la dinámica de su crecimiento ha generado algunos vacíos en los procesos financieros, tales como: desajustes en las CXC<sup>2</sup> y CXP<sup>3</sup> y ausencia de políticas de pago a proveedores; por lo cual surge la necesidad de mejorar en esta área a través de reportes financieros y la definición de parámetros para la ejecución de las actividades propias del área administrativa; logrando controlar y ordenar de manera apropiada el constante crecimiento al que se enfrenta anualmente.

---

<sup>1</sup> Travel agent: Persona encargada de brindar información directa al cliente, facilitando la planeación, organización y compra de servicios turísticos.

<sup>2</sup> CXC. Cuentas por cobrar.

<sup>3</sup> CXP. Cuentas por pagar.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El sector turístico en Colombia es uno de los de mayor potencial económico en el país, solamente durante el 2018 el país recibió un total de 4.276.146 de visitantes no residentes<sup>4</sup>; aumentó 12% en turismo internacional, mientras que en el mundo el aumento fue del 6%, según la Organización Mundial del Turismo<sup>5</sup>, por este motivo cada empresa turística debe enfocarse en la estructuración financiera, la innovación y oferta de experiencias de alta calidad a sus clientes.

En este sentido se hace necesario que las empresas turísticas estén a la par de las necesidades del mercado de manera integral para lograr sobrepasar las barreras propias de la gestión empresarial y el crecimiento del sector como lo tiene previsto el Gobierno Nacional.

Uno de estos ejemplos es ColombiaTours.Travel, una empresa del sector que cuenta con personal capacitado, procesos de innovación y una mejora continua con la cual ha logrado un alcance internacional; a pesar de tener amplios avances en este ámbito existe también cierta informalidad en la parte financiera, algo sumamente importante para lograr un ciclo de funcionamiento correcto y con alto potencial de crecimiento.

Realizar este proyecto de grado en el marco de esta empresa brinda un panorama general del sector y de las buenas prácticas que otras empresas pueden implementar para el fortalecimiento de sus procesos internos, proporcionando políticas y actividades de mejora vitales para el correcto funcionamiento de esta área en las empresas del ámbito turístico.

---

<sup>4</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El turismo obtuvo resultados históricos en 2018. Comunicación [en línea], 2019. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/el-turismo-obtuvo-resultados-historicos-en-2018>

<sup>5</sup> El Tiempo. Colombia, un destino recomendado para el 2019. [en línea], 2019. Disponible en internet: <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/colombia-se-posiciona-como-destino-turistico-recomendado-para-2019-312202>

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer parámetros de gestión para el funcionamiento del modelo financiero de ColombiaTours.Travel, de acuerdo a la estructura empresarial actual.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar el diagnóstico inicial del modelo financiero actual.
- Listar las actividades clave del proceso financiero.
- Establecer políticas del proceso financiero.
- Diseñar e implementar mejoras del proceso financiero.



## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO TEÓRICO

Cuando se habla de modelos administrativos “básicamente se dice que son modelos que las empresas van copiando, adaptando y generalizando a las necesidades de las mismas. Se representan a través de técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos y poseen características como:

- Son aplicados para producir un cambio.
- Para su aplicación requiere del uso de distintas herramientas.
- Son modelos que pueden aplicarse a más de un tipo de empresa.
- Son modelos que cambian la forma de desempeño del recurso humano de la empresa, a través de las herramientas aplicadas”.<sup>6</sup>

Por otro lado, se encuentran los modelos financieros, “bajo el término modelo financiero se entiende una versión abstracta-matemática<sup>7</sup> utilizada para tener una visión general del estado financiero de la empresa: sus activos, pasivos, situación de liquidez, próximos compromisos, etc. También sirven para analizar cómo influyen ciertas variables en la situación de la empresa y el riesgo al que está expuesta. La información brindada por los modelos financieros es muy útil a la hora de tomar diversas decisiones empresariales, como decisiones relacionadas con endeudamiento, crecimiento empresarial, venta de unidades de negocio o necesidad de buscar socios externos. Es claro que los modelos financieros son muy importantes en la actividad empresarial y son usados tanto por pequeñas empresas como por grandes multinacionales”.<sup>8</sup>

La unión entre los dos modelos mencionados anteriormente facilita el camino de una empresa hacia el éxito, pues por pequeña que sea debe contar con un modelo administrativo y financiero lo suficientemente sólido que le permita garantizar el correcto funcionamiento de los procesos administrativos, contables y financieros de la misma, generando reportes reales y procesos estandarizados, algo importante para la organización y gerencia de la empresa.

---

<sup>6</sup> Gerenciasignificativa. Modelos administrativos. [en línea]. 2013. Disponible en internet: <https://gerenciasignificativa.blogia.com/>

<sup>7</sup> Modelandum. ¿Qué es un modelo financiero? [en línea]. S.F. Disponible en internet: <https://modelandum.com/que-es-un-modelo-financiero/>

<sup>8</sup> Zona económica. Modelo financiero. [en línea]. S.F. Disponible en internet: <https://www.zonaeconomica.com/modelo-financiero>

Por último, no se puede dejar de mencionar la plataforma de gestión iTravel.

iTravel es una plataforma web personalizada creada a la medida de las necesidades y del modelo de negocio de ColombiaTours.Travel. Este software ayuda a gestionar el flujo de información de los procesos de la empresa. La información que gestiona iTravel es:

- Gestión de prepuestos e itinerarios: permite la creación de presupuesto e itinerarios personalizados, teniendo en cuenta el tipo de producto, (servicio, transporte, tiquetes aéreos y hoteles), el costo que debe ser pagado al proveedor u operador del servicio, el profit o margen de ganancia de cada servicio.
- Gestión de pagos, ingresos y egresos: iTravel permite conocer el estado de cuenta y tener control de pagos de los clientes, así como las fechas de vencimiento.
- Pagos a proveedores y operadores: genera reporte de los pagos que deben realizarse según las reservas que están confirmadas.
- Otros egresos: permite registrar egresos referentes a los costos fijos y variables de la operación de la empresa.

La plataforma también genera ciertas facilidades dentro de las cuales se encuentran:

- Dado que la plataforma es web, cualquier usuario que tenga las credenciales de acceso, puede ingresar desde cualquier navegador con acceso a internet.
- El sistema está en constante desarrollo y permite adaptarse a las situaciones de mejora de la empresa o la normatividad legal vigente.

#### 4.2 MARCO CONCEPTUAL

**Agencia de viajes operadoras:** “Son las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos. Se caracterizan por:

- Operar dentro del país planes turísticos, programados por Agencias de Viajes del exterior y del país.
- Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.
- Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que reglamentan la materia.
- Brindar equipo especializado tal como implementos de caza y pesca, buceo y otros elementos deportivos, cuando la actividad lo requiera.
- Prestar el servicio de guianza con personas debidamente inscritas en el Registro Nacional de turismo”.<sup>9</sup>

**Agenda:** Menú del software iTravel, que permite conocer el estado, realizar pagos y hacer seguimiento a las solicitudes de clientes aprobadas.

**Cliente:** “El cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas”.<sup>10</sup>

**Partner / Proveedor:** “Relación que se establece entre dos empresas para obtener un mutuo beneficio. Habitualmente hay una empresa que es el proveedor y otra que actúa como comercializadora de los servicios/productos que ofrece el proveedor. Ambos son partner de una misma relación, aunque con diferente estatus”.<sup>11</sup>

**Políticas de ColombiaTours.Travel:** Las políticas establecidas en la empresa ColombiaTours.Travel, son una serie de reglas que buscan encaminar de manera adecuada los procesos que se dan dentro de la misma. Las políticas fueron creadas

---

<sup>9</sup> Mincit. Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos [en línea]. S.F. Disponible en Internet: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866>

<sup>10</sup> Bastos, Ana. Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas. 2006.

<sup>11</sup> Siemprendemos. ¿Que son los partners y como nos ayudan a los emprendedores? [en línea]. 2014. Disponible en internet: <https://si-emprendemos.blogspot.com/2014/01/que-son-los-partners-y-como-nos-ayudan.html?m=1>

para proveedores, clientes y colaboradores, teniendo en cuenta temas como: plazos de pagos para clientes, requisitos que deben cumplir los proveedores para realizar el respectivo pago de un servicio y la manera en que se liquidan las comisiones de los agentes de viajes.

**Startup:** “Es una empresa de nueva creación que presenta unas grandes posibilidades de crecimiento, es de fácil adaptación al mercado y gran capacidad de cambio, con crecimiento exponencial en América Latina. La empresa emergente es un formato del tipo empresario/emprendedor basado generalmente en tecnologías, que cuenta con personal capacitado en marketing, producción, desarrollo e investigación al servicio del negocio”.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Montoya, Dora. Startups: tendencias en América Latina y su potencialidad para el crecimiento empresarial. [en línea]. 2015. Disponible en internet: <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/416/733>

### 4.3 MARCO LEGAL

En Colombia es obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos inscribirse o renovar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, pues este además de ser un requisito para que las empresas o establecimientos turísticos puedan funcionar, forma parte de la estrategia de formalización del sector que lidera el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, encaminada a que el servicio prestado sea de alta calidad y con estándares internacionales.<sup>13</sup>

Se debe mencionar también que “El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promovió la Unidad Sectorial de Normalización, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad”<sup>14</sup>. Es por esto entonces, que la misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y para prestadores de servicios turísticos<sup>15</sup>

La NTS-TS 003 Agencias de viajes, aporta a factores como: gestión para la sostenibilidad, requisitos ambientales, requisitos socioculturales, requisitos económicos, de seguridad y por último los criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística.

Otro de los puntos importantes a referenciar es la propuesta del gobierno actual 2018-2022 para el desarrollo de la economía naranja como una estrategia de crecimiento para el país. “La definición de este concepto puede estar condicionada al contexto en el cual se desarrolle, es necesario establecer que, sin importar cómo se defina, siempre se van a encontrar tres aspectos principales que son los encargados de darle el impulso a la economía naranja para que haya un cambio socioeconómico.

---

<sup>13</sup> Cámara de Comercio de Tuluá. Obligatoriedad para prestadores de servicios turístico. 31 de marzo vence el plazo. [en línea]. 2017. Disponible en internet: <https://camaratulua.org/noticias/obligatoriedad-prestadores-servicios-turistico-31-marzo-vence-plazo/>

<sup>14</sup> Corporación CICCE. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003. [en línea]. S.F. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0b722c35-8335-45d5-8c77-b67e97ea6d17>

<sup>15</sup> ICONTEC. NTS TS 003 Agencias de Viajes y Requisitos de Sostenibilidad. MINCIT. Bogotá. (20 de marzo de 2018). Pag 2. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=28e59887-a6ce-404a-9675-848d52c696e4>

Estos tres aspectos son:

1. Innovación
2. Promoción del nuevo talento (artístico y organizacional)
3. Oportunidad de negocio

Teniendo en cuenta una serie de conceptos nace La Ley 1834 de 2017 a partir del cual se le da aplicación a una estrategia llamada Colombia Crea. Esta estrategia busca presentar un conjunto de políticas públicas y acciones que apuntan a consolidar la economía naranja como un sector estratégico de la economía colombiana”.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Campiño, Mateo. El desarrollo de la economía naranja en la legislación colombiana. [en línea]. 2019. Disponible en internet: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/45281>

## **5. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL MODELO FINANCIERO ACTUAL**

ColombiaTours.Travel ha mostrado un crecimiento que se ve reflejado en las ventas, el equipo de trabajo y la experiencia dentro del sector a nivel nacional e internacional. Dicho crecimiento se hace evidente; primero, en ventas que durante el 2018 superaron las expectativas de los socios; segundo un equipo de trabajo que en la actualidad dispone de 11 colaboradores y tercero más de 100 proveedores de servicios turísticos aliados a su modelo de partners.

El ideal de los socios es seguir vendiendo servicios para ampliar los ingresos de la organización. A pesar de que el área financiera cuenta con un software de gestión financiera y contable, no se ha realizado un diagnóstico y/o planeación financiera recurrente (análisis de reportes financieros, presupuestos, entre otros) ni documentada del proceso administrativo, políticas de pago ni tampoco instructivos de uso de las herramientas administrativas.

Esto ha llevado en algunas ocasiones a tomar decisiones de manera improvisada y a no cumplir con los requisitos en la presentación de algunos informes a los entes de control del Estado por superar los topes exigidos. Adicionalmente el sistema reporta una gran cantidad de CXC y CXP que no reflejan la realidad económica de la empresa.

Lo ideal es que la empresa supere estas barreras a través de políticas, procesos y procedimientos estandarizados que garanticen el correcto funcionamiento de la misma.

## 6. LISTA DE ACTIVIDADES CLAVE DEL PROCESO FINANCIERO

A continuación, se encuentra la lista de las actividades claves que se realizan en el área financiera de ColombiaTours.travel; estas actividades son de suma importancia dentro de la empresa debido a que tienen que ver con la circulación del dinero de la misma.

**1. Verificación y confirmación de pagos:** Los agentes de viajes notifican mediante comunicación escrita virtual el ingreso del pago del cliente, se procede a validar que el dinero haya ingresado por alguna de las plataformas financieras habilitadas, al verificar el ingreso, se confirma por el mismo canal.

**2. Revisión de agenda:** Es una tarea diaria e indispensable en el área, con ella se conocen los pagos realizados por el cliente, el estado de pago a proveedor y si la reserva "ID"<sup>17</sup> se encuentra notificada; básicamente la revisión de agenda permite conocer el estado general de las solicitudes para proceder a realizar su pago.

Los pagos y la notificación a proveedor se encuentran abreviados y con unos colores que permiten saber el estado de ellos; en la siguiente tabla se encuentra la abreviación y su significado según el color que posean.

Tabla No.1 Estructura de pagos según color

PAGOS		NOTIFICACIÓN A PROVEEDOR
CLIENTE	PROVEEDOR	
C	P	NP
Cliente pagó totalidad del servicio.	Se pago la totalidad del servicio al proveedor.	El proveedor está notificado sobre el servicio.
Cliente realizó abono.	Se realizó un abono al proveedor.	El proveedor no está notificado sobre el servicio.
	No hay pago a proveedor.	
	ColombiaTours.Travel dispone de crédito con el proveedor.	

Fuente: Elaboración propia

En esta actividad se debe realizar una identificación de elementos como pagos del cliente, servicios que se deben pagar a proveedor y las notas que dejan los agentes de viajes en cada reserva; dentro de las cuales una de las más recurrentes es

<sup>17</sup> ID: Número de identificación de reservas, con el cual se le hace seguimiento a todo su proceso.



“cliente paga a proveedor saldo restante” esta nota es de suma importancia para el proceso de pagos a proveedores.

**3. Revisión de pagos realizados por los clientes:** Al momento de ingresar en las reservas “ID” se debe revisar el estado en que se encuentra el pago del cliente, si hay relación entre lo que ha cancelado y los servicios que desea adquirir, el “total a pagar”, “total pagado” y “saldo”.

**4. Pagos a proveedores según negociación:** Normalmente los pagos a proveedor se realizan un día antes de la actividad, todo depende de las políticas y acuerdos a los que se haya llegado con cada uno de ellos. La mayoría de proveedores permiten el pago un día antes de la actividad, también se encuentran los que en común acuerdo permiten realizar pagos con plazos que van desde 1 semana, hasta 15 o 30 días. En otros casos se encuentran los proveedores que piden anticipo de pago o abono para garantizar las reservas<sup>18</sup>.

En este proceso como se había mencionado anteriormente, es sumamente importante las notas que dejan los agentes de viajes en cada solicitud, especialmente cuando se hace claridad sobre saldos que el cliente cancelará al proveedor, debido a que esto indica que no se debe pagar la totalidad del servicio sino lo que resta al momento de descontar lo que el cliente pagará directamente al proveedor.

**5. Envío de notificación de pagos a proveedores:** Después de realizar la consignación se procede a llenar los datos que pide la plataforma iTravel<sup>19</sup> para el posterior envío de la notificación de pago a cada proveedor, cada vez que esto ocurre el proveedor recibe un correo electrónico con toda la información suministrada<sup>20</sup>.

**6. Registro de otros egresos:** El registro de “Otros egresos” es de vital importancia en el área financiera, pues de este depende en gran medida que coincidan las cuentas. Esta actividad no se da diariamente sino a medida que haya gastos ocasionales, dentro de esta categoría de reportes se ingresan gastos como los de nómina, arriendo, servicios públicos, devoluciones, comisiones de agentes, incentivos por ventas, entre otros y la misma plataforma de iTravel al momento de generar el reporte con los respectivos datos, emite la factura<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> Ver anexo 1. Plazos de pago a proveedores. Página 25.

<sup>19</sup> iTravel: software de gestión de solicitudes, creación de itinerarios y administración de proveedores.

<sup>20</sup> Ver anexo 2. Correo de notificación de pago a proveedor. Página 26.

<sup>21</sup> Ver anexo 3. Factura “Otros egresos”. Página 27.

**7. Registro de cuentas por cobrar (CXC) a proveedores:** El registro de este tipo de cuentas se realiza esporádicamente, en el mayor de los casos cuando ColombiaTours.Travel queda con un saldo a favor con algún proveedor.

**8. Revisión y ajuste de cuentas por pagar (CXP) a proveedores:** En el caso de las CXP, la labor a desarrollar va de la mano con los proveedores, las dos partes emiten sus respectivos reportes para proceder a cancelar o ajustar los saldos pendientes, de esta manera se mantienen al día y en orden las cuentas con los correspondientes proveedores.

**9. Realizar devoluciones a los clientes según políticas de la empresa:** ColombiaTours.Travel cuenta con unas políticas de cancelación que deben ser respetadas al momento de realizar cualquier tipo de devolución. Para este proceso el cliente debe enviar un correo electrónico solicitando la devolución del dinero, el área de contabilidad se encarga de verificar la solicitud y confirmar si cumple con las políticas para realizar la devolución, si existe algún tipo de penalidad que deba ser aplicada o si por el contrario el desembolso no se puede realizar. En caso de que la devolución se pueda realizar, el cliente suministra los datos para reintegrar el dinero a su cuenta, conociendo que tipo de penalidad representa la cancelación, se procede a realizar la devolución, la cual deberá ser notificada vía correo electrónico<sup>22</sup>.

**10. Pago de nómina y comisiones:** El pago de nómina y comisiones se realiza quincenalmente; a los cargos fijos de la empresa se les cancela el valor pactado y permanente de la quincena transcurrida. A los agentes de viajes por el contrario se les cancela quincena vencida, es decir, si la fecha de pago es el 15 de noviembre, la quincena que se estará cancelando es la del 16 al 31 de octubre.

**11. Envío de correo a proveedores “actualización de tarifas”:** Esta actividad se realiza trimestralmente y lo que busca es que los proveedores actualicen sus tarifas con el fin de evitar errores al momento de que un agente de viajes venda un servicio y al momento de realizar los pagos a proveedores.

**12. Verificación de pagos de la agenda:** Los días miércoles se debe realizar una verificación de pagos de la agenda de los próximos 10 días donde se haga cumplir la política de pago de clientes.

**13. Revisión semanal de CXC y CXP:** Cada martes se debe realizar la revisión del reporte de estas cuentas con el fin de saldar y ajustar cuentas irregulares.

---

<sup>22</sup> Para conocer las políticas de cancelación ver anexo 4. Políticas de cancelación. Página 28.

## **7. POLÍTICAS DEL PROCESO FINANCIERO**

### **Políticas para proveedores**

- Proveedores régimen simplificado: para proceder a realizar los pagos correspondientes, los proveedores que hacen parte del régimen simplificado, deben enviar el documento equivalente a la reserva (vóucher)<sup>23</sup> y la cuenta de cobro.
- Proveedores régimen común: para proceder a realizar los pagos correspondientes, los proveedores que hacen parte del régimen común, deben adjuntar el documento equivalente a la reserva (vóucher) y la respectiva factura del servicio a prestar.
- Cada seis meses los proveedores deben enviar la certificación de retenciones. Después de recibidos se debe proceder al archivo de estos documentos.
- Los pagos a proveedores se realizan normalmente un día antes del servicio, excepto los servicios que tengan que ver con alojamiento y tiquetes aéreos; en el caso de los tiquetes aéreos deben pagarse en un 100%, para el caso de las reservas hoteleras se realizan pagos parciales que van desde el 30% hasta el 50% de la reserva.
- Para los proveedores con nuevo convenio, adicional de notificar vía correo electrónico, se debe llamar a verificar si se consolidó la reserva.

### **Políticas para clientes**

- Toda reserva debe estar cancelada 20 días antes de la fecha de viajes. (Aplica para paquetes turísticos).
- Toda reserva de paquetes turísticos debe separarse con el 50%.
- Para ventas al día que son las que se reservan con un plazo máximo de 28 días, debe ser paga en su totalidad.
- Si el paquete turístico lleva tiquetes y alojamiento, el valor que abona el cliente debe corresponder al pago total de los tiquetes y el % correspondiente que exige el proveedor de alojamiento para garantizar las reserva.

### **Política para Travel Agents**

- La liquidación de las comisiones de los agentes de viajes será siempre de una quincena vencida.

---

<sup>23</sup> Vóucher: comprobante que acredita la adquisición de un producto o servicio.

## 8. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DEL PROCESO FINANCIERO

Para evitar los reprocesos financieros en la empresa y mejorar las actividades al momento de realizar cualquier movimiento, se proponen las siguientes mejoras; algunas de ellas ya han sido implementadas por los desarrolladores de la plataforma iTravel.

- Regresar del módulo detalle de pagos al módulo proveedores.
- En el menú agenda, colocar el valor total a pagar a proveedores, no el valor que pagó el cliente<sup>24</sup>.
- Al momento de realizar pagos parciales, debe aparecer la letra “P”<sup>25</sup> en color naranja y no en color rojo; logrando diferenciar cuando se ha hecho un abono o cuando no se ha realizado ningún pago. (Ver tabla No. 1, donde se explica el significado de cada color).
- Mejorar ítems (categorías de gastos) en la clasificación de “Otros Egresos”<sup>26</sup>.
- En la agenda, poder identificar si el pago a proveedor tiene crédito o no, diferenciándolo con color gris<sup>27</sup>.
- Revisar los días de crédito del proveedor para que la fecha se programe automáticamente según los días de crédito.
- Poder buscar los proveedores en el reporte de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Agrupar cuentas por cobrar por nombre del proveedor.
- Botón que permita devolverse del detalle de pagos<sup>28</sup>.
- Indicar claramente con títulos, en que parte del software (iTravel) se encuentra la persona que está haciendo uso de la herramienta, ejemplo: cuentas por cobrar, cuentas por cobrar vencidas, cuentas por pagar, etc.<sup>29</sup>.
- Mejorar la experiencia de usuario en la nota que existe en cada solicitud.
- Mostrar nombres de los diferentes agentes de viajes.
- Ver agenda según la solicitud de cada cliente y duración de la estadía.
- Poder realizar pagos masivos a proveedor con solo cuentas vencidas<sup>30</sup>.

---

<sup>24</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 1. Página 30.

<sup>25</sup> “P”: Abreviación utilizada en iTravel para referirse a los proveedores.

<sup>26</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 2. Página 30.

<sup>27</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 3. Página 30.

<sup>28</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 4. Página 31.

<sup>29</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 5. Página 31.

<sup>30</sup> Ver anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel. Imagen 6. Página 31.

- Al momento de oprimir “Pagar” en iTravel tener la opción de cancelar o continuar.
- En “Otros egresos” mostrar en primer lugar los últimos creados, para facilitar la experiencia de consulta de los mismos.

## **9. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES**

Cualquier empresa, por pequeña que sea requiere de organización en todas las áreas y más tratándose de aquellas en las cuales se genera la circulación del dinero. ColombiaTours.travel por su parte, debe mantener y aplicar las políticas planteadas de tal forma que los reportes que la plataforma iTravel proporcionen demuestren la realidad de la misma, garantizando procesos que le permitan de manera adecuada, continuar con el crecimiento que la ha caracterizado año tras año.

Adicional a esto, las mejoras planteadas en el software aportarán de manera significativa a la operación de la empresa, ayudando a minimizar los reprocesos en las actividades a desarrollar al punto de poder llegar a ser nulos y se contribuirá también a potencializar el modelo tecnológico que la caracteriza.

Teniendo en cuenta que cada día se generan nuevas oportunidades de mejora, es de resaltar el papel que dan los socios a los colaboradores, al momento de plantear posibles cambios en la plataforma de gestión de la empresa para facilitar las labores, es por esto que se destaca la ejecución que se da en la actualidad donde la participación va enlazada entre socios, colaboradores y desarrolladores de iTravel.

## BIBLIOGRAFÍA

ACOPI. BusinessCol.com. [en línea], (s.f.). Disponible en internet: <http://businesscol.com/empresarial/pymes/#clasificacion>

Bastos, Ana. Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas. 2006.

Cámara de Comercio de Tuluá. Obligatoriedad para prestadores de servicios turístico. 31 de marzo vence el plazo. [en línea]. 2017. Disponible en internet: <https://camaratulua.org/noticias/obligatoriedad-prestadores-servicios-turistico-31-marzo-vence-plazo/>

Campiño, Mateo. El desarrollo de la economía naranja en la legislación colombiana. [en línea]. 2019. Disponible en internet: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/45281>

ColombiaTours.Travel. Políticas de cancelación. [en línea]. Disponible en internet: <https://colombiatours.travel/terminos-y-condiciones/politica-de-cancelacion/>

Corporación CICCE. Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003. [en línea]. S.F. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0b722c35-8335-45d5-8c77-b67e97ea6d17>

El Tiempo. Colombia, un destino recomendado para el 2019. [en línea], 2019. Disponible en internet: <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/colombia-se-posiciona-como-destino-turistico-recomendado-para-2019-312202>

Gerenciasignificativa. Modelos administrativos. [en línea]. 2013. Disponible en internet: <https://gerenciasignificativa.blogia.com/>

ICONTEC. NTS TS 003 Agencias de Viajes y Requisitos de Sostenibilidad. MINCIT. Bogotá. (20 de marzo de 2018). Pag 2. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=28e59887-a6ce-404a-9675-848d52c696e4>

Mincit. Definiciones y Actividades Prestadores de Servicios Turísticos [en línea]. S.F. Disponible en Internet: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El turismo obtuvo resultados históricos en 2018. [en línea], 2019. Disponible en internet: <http://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/el-turismo-obtuvo-resultados-historicos-en-2018>

Modelandum. ¿Qué es un modelo financiero? [en línea]. S.F. Disponible en internet: <https://modelandum.com/que-es-un-modelo-financiero/>

Montoya, Dora. Startups: tendencias en América Latina y su potencialidad para el crecimiento empresarial. [en línea]. 2015. Disponible en internet: <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/416/733>

Siemprendemos. ¿Que son los partners y como nos ayudan a los emprendedores? [en línea]. 2014. Disponible en internet: <https://siemprendemos.blogspot.com/2014/01/que-son-los-partners-y-como-nos-ayudan.html?m=1>

Zona económica. Modelo financiero. [en línea]. S.F. Disponible en internet: <https://www.zonaeconomica.com/modelo-financiero>



## ANEXOS

**NOTA:** La información que se encuentre censurada en los siguientes anexos, es confidencial de la empresa ColombiaTours.Travel.

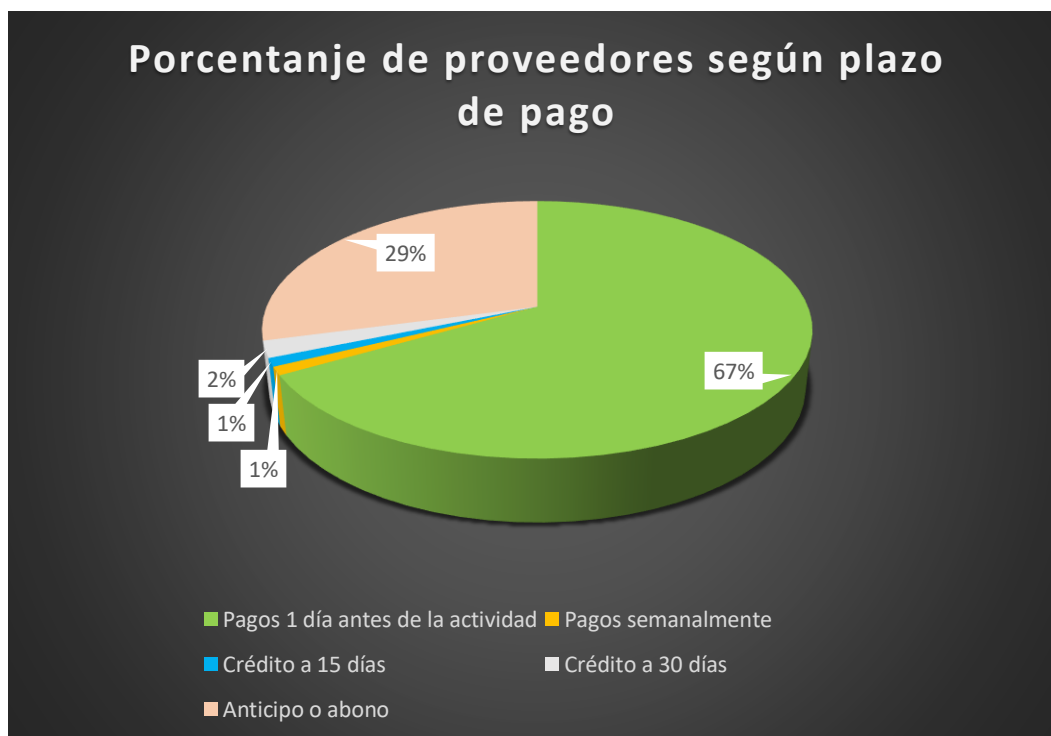
### Anexo 1. Plazo de pago a proveedores.

Plazo	No. De proveedores
Pagos 1 día antes de la actividad	64
Pagos semanalmente	1
Crédito a 15 días	1
Crédito a 30 días	2
Anticipo o abono	28

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico, se muestra el porcentaje correspondiente al número de proveedores según los plazos establecidos para realizar los pagos; evidenciándose como se mencionó anteriormente que la mayoría de partners aliados a ColombiaTours.Travel permiten realizar el pago correspondiente a cada servicio un día antes de la actividad.

### Representación gráfica del anexo 1.



Fuente: Elaboración propia


## Anexo 2. Correo de notificación de pago a proveedor.

Registro de pago reserva ID: 5825

ColombiaTours  
To you and 1: [contabilidad@colombiatours.travel](mailto:contabilidad@colombiatours.travel) Cc: [GAB](#)

oct, 11 at 15:56

Message language: [spanish](#). Translate into [english](#)? [Translate](#)

Comprobante de pago.pdf 

Hola

Este mensaje es para notificarte que hemos realizado un pago a la reserva el ID: 5825

\* DETALLES DEL PAGO:

Fecha de pago: 11/10/2019  
Valor de pago: \$292000  
Medio de pago: Cliente paga a proveedor  
No. de transacción: 11102019  
Saldo pendiente: \$28000

\* DETALLES DE LA RESERVA:

Fecha: 13/10/2019  
Producto: Nevado del Ruiz  
Tarifa: Salida Grupal NRP  
Cantidad: 2

\* INFORMACIÓN DE DE LOS PASAJEROS:

NOMBRES - APELLIDOS - IDENTIFICACIÓN - FECHA DE NACIMIENTO - TELÉFONO

\* INFORMACIÓN ADICIONAL:

dos usuarios, nevado del Ruiz desde la ciudad de Pereira, por favor comunicarse con el usuario para cuadrar punto de encuentro y hora, el usuario debe pagar 292.000 pesos, datos de contacto: Gracias.

-----

Encargada de contabilidad: Mariana García  
Teléfono:  
Correo: [contabilidad@colombiatours.travel](mailto:contabilidad@colombiatours.travel)

-----

Si tienes algún inconveniente con esta reserva por favor notificarlo lo más pronto posible

← prev. next →

Related messages

ColombiaTours  
Hola 11 oct  
Este mensaje es ...

Attachments

Links

Messages from ColombiaTours

Anexo 3. Factura “Otros egresos”.

**ColombiaTours**  
.TRAVEL

  
Cll 18 #14-42 Edificio  
Bequío, oficina 303


  
info@colombiatours.travel

COMPROBANTE DE PAGO

**Beneficiario:** Refacil  
Cuenta: Nequi -  
No. Transacción: 801226

**No. de Comprobante de pago:** 957  
  
**Fecha**  
1/10/2019

**Total**  
  
**\$20.000**

Descripción	Porcentaje IVA	IVA	Valor
 Plan de datos	% IVA	Valor IVA	\$20.000

SUBTOTAL

TOTAL IVA

VALOR TOTAL

\$20.000

\$20.000

Colombia Tours  
Funcionario: Mariana

Beneficiario:



#### **Anexo 4. Políticas de cancelación.**

##### **Política cancelación para experiencias, actividades o pasadías (actividades realizadas en un día).**

Si usted desea cancelar una reserva realizada a través de la plataforma de Colombiatours.travel o cualquiera de nuestros canales de atención y soporte, debe realizarse 5 días completos antes de las 12:00 a.m. hora local, el día en que se programa su experiencia. Por ejemplo, si su experiencia está programada para el 21 de mayo a las 6 p.m., cancele antes del 14 de mayo a las 12:00 a.m. para obtener el reembolso del pago que realizó para hacer la reserva. Tenga en cuenta que se le cobrará el costo de la transacción bancaria equivalente al 6.5% del valor pagado.

Si cancela la experiencia con menos de 5 días de anticipación, el valor del pago que efectuó no es reembolsable, pero tiene la posibilidad de usar el valor cancelado como crédito para reservar otra experiencia. El saldo anterior será tomado como crédito siempre y cuando la actividad cancelada no tenga ninguna penalidad por parte del operador. La vigencia de este crédito es de 30 días a partir de la cancelación.

Si usted no se presenta el día de la experiencia o actividad a la hora señalada, el valor del pago que efectuó no es reembolsable y no tendrá derecho a usar este valor como crédito para otra experiencia.

Esta política de cancelación determinará si usted recibe o no un reembolso completo. Tenga en cuenta que su experiencia solo se cancela oficialmente cuando recibe un correo electrónico de nosotros confirmando la cancelación y el estado de su reembolso.

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

##### **Política cancelación para circuitos y paquetes.**

Las reservas confirmadas tendrán una política de cancelación en los siguientes términos:

- (1) Cancelaciones o cambios en las reservas pagadas tienen una penalidad del 30% del valor total del paquete y se realizarán en un plazo máximo de 30 días calendario después de recibida la solicitud.
- (2) Cancelaciones o cambios entre 8 y 1 días antes de la fecha de salida tiene penalidad del 100% del valor total del paquete.

- (3) Los tiquetes aéreos de aerolíneas comerciales o vuelos chárter incluidos en la reserva no son reembolsables, en caso de cancelación los vuelos quedarán a nombre de los tomadores de la reserva quienes podrán hacer uso de los tiquetes en un periodo de 1 año, pagando las penalidades y cambios de tarifa a que diere lugar en el momento de ser usados.

## **Reembolsos**

- El reembolso del alojamiento se aplicará acorde con los términos de las políticas de cancelación.
- Una vez iniciado el viaje, los servicios incluidos en el plan y no utilizados no serán reembolsables salvo que la cancelación se verifique por enfermedad debidamente certificada por la EPS o por muerte del pasajero. Para pasajeros extranjeros certificado médico<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> ColombiaTours.Travel. Políticas de cancelación. [en línea]. Disponible en internet: <https://colombiatours.travel/terminos-y-condiciones/politica-de-cancelacion/>

## Anexo 5. Mejoras implementadas en el software iTravel.

Imagen 1. Valor total a pagar a proveedor.

ColombiaTours

TRAVEL

Solicitud

Agenda

Productos

Clientes

Ajustes

Salir

Buscar

364

Actividades

viernes, 1 de noviembre de 2019

ID	Fecha	Cliente	Proveedor	Producto	Valor Total	Estado	Pagos
6094	1/11/2019			Experiencia Nevado Santa Isabel	\$160.000	Confirmado	<div>C</div> <div>P</div> <div>NP</div>

sábado, 2 de noviembre de 2019

ID	Fecha	Cliente	Proveedor	Producto	Valor Total	Estado	Pagos
5981	2/11/2019			Experiencia Nevado Santa Isabel	\$170.000	Confirmado	<div>C</div> <div>P</div> <div>NP</div>

Imagen 2. Categorías de “Otros Egresos”.

ColombiaTours TRAVEL
Otros Egresos

**INFORMACIÓN GENERAL**

Fecha

15/08/2019

Categoría

Dotación
Internet y telecomunicaciones
Inversiones
Mantenimiento e instalaciones
Otros servicios
Papelería
Penalizaciones
Prestaciones sociales
Préstamos a terceros
Publicidad

Proveedor

Tipo

Numero Identificación

Proveedor

Cuenta fuente

Cuenta

# Transacción

Descripción

Valor IVA

Imagen 3. Proveedor con crédito.

ColombiaTours TRAVEL							
Solicitud Agenda Productos Clientes Ajustes Salir							
Buscar		364 Actividades					
ID	Fecha	Cliente	Proveedor	Producto	Valor Total	Estado	Pagos
5397	9/11/2019				\$105.000	Confirmado	C P NP
ID	Fecha	Cliente	Proveedor	Producto	Valor Total	Estado	Pagos
5398	9/11/2019				\$162.000	Confirmado	C P NP

Imagen 4. Botón para devolverse del detalle de pagos.

ColombiaTours TRAVEL Movimientos				
2 Movimientos				
No.	Fecha	# transaccion	Valor pago	
Cliente paga a proveedor				
5566	20/09/2019	20092019	\$260.000	
5566	20/09/2019	20092019	\$12.000	

Imagen 5. Títulos.

ColombiaTours TRAVEL Cuentas por pagar						
374 Movimientos						
<div>Pagar Proveedor</div> <div>CXP vencidas</div>						
Beneficiario	Vencimiento	Viaje	Valor	Pagado	Saldo pendiente	
			<input type="checkbox"/> Pagar		\$160.000	
	5923	12/10/2019	13/10/2019	\$160.000	\$160.000	>
			<input type="checkbox"/> Pagar		\$171.000	
	6027	7/11/2019	8/11/2019	\$171.000	\$171.000	>

Imagen 6. Pagos masivos.

ColombiaTours TRAVEL Cuentas por pagar						
53 Movimientos						
<div>Pagar Proveedor</div> <div>CXP vencidas</div>						
Beneficiario	Vencimiento	Viaje	Valor	Pagado	Saldo pendiente	
			<input type="checkbox"/> Pagar		\$818.000	
	1687	Fecha a Pagar	29/05/2018	\$140.000	\$140.000	>
	1883	1/09/2018	3/09/2018	\$40.000	\$40.000	>
	1976	8/09/2018	10/09/2018	\$40.000	\$40.000	>
	2021	15/09/2018	17/09/2018	\$40.000	\$40.000	>
	2185	5/10/2018	7/10/2018	\$20.000	\$20.000	>